

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

(主要職能 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	為不同的客戶定製合適的客戶服務/產品
編號	109510L5
應用範圍	評估客戶數據，設計量身剪裁的市場推廣計劃和/或公關活動，為不同客戶市場板塊的特定業務領域推廣合適的服務 / 產品。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過評估即時客戶資訊及詳細的服務中心管理營運數據，設計適合目標市場板塊的市場推廣和服務提供方案，從而展示出具備客戶數據分析方面的知識； ● 擁有活動管理技能，用以開發和組織客戶互動計畫/活動。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立不同的溝通渠道，使客戶能獲得有關銀行產品及活動的相關資訊，和提出他們的建議； ● 分析有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃； ● 研究目標行銷計劃的分析結果，在客戶規劃階段向合適的客戶推銷合適的產品 ● 根據不同市場板塊的偏好，開發不同的計劃或活動，與客戶互動； ● 制定和實施客戶忠誠計畫來培養和提高客戶的忠誠度； ● 在服務交付流程中設計與客戶互動流程，確保與客戶建立個人關係。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用績效衡量的專門技能，為方案制定具有成本效益的評價指標和績效標準 ● 選擇合適的追蹤及監管手法，以評核計劃的成效; ● 設計分析及報告計劃成效的機制，包括：利潤、客戶反應、成本及參與率等等。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計不同計劃、活動和檢討的機制，以加強客戶對銀行的忠誠度。在設計有關計劃時，需要對目標客戶作出分析，並能應用相關的專業知識。
備註	